

Al contestar este Oficio, por favor cite este número: 2-2022-168015

Bogotá D.C., 16 de noviembre de 2022 10:04

Señor(a):  
**ANÓNIMO**  
Bogotá D.C.

Ref. 1-2022-025381 - 1-2022-025468 Exp. 6071/2022/PQRSF

**ASUNTO:** Respuesta a su solicitud.

**DECISIÓN DEFINITIVA DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR:** La Caja de Compensación Familiar proporciona respuesta en derecho el (la) peticionario (a) anónimo (a), teniendo en cuenta que las Cajas de Compensación Familiar pueden utilizar diferentes medios de pago para extinguir la obligación de pago del Subsidio Familiar.

Me permito informar que, la Oficina de Protección al Usuario de esta Superintendencia requirió a la **Caja de Compensación Familiar COMPENSAR**, de acuerdo a su comunicación radicada en esta entidad bajo el número **No. 1-2022-025381 - 1-2022-025468**.

La petición señala textualmente:

### 1. PETICIÓN

"(...) Pienso que si cajas de compensación como compensar y olímpica están en convenio con supermercados como olímpica y exito, obligan al ciudadano a retirar el subsidio familiar por estas cadenas es porque hay algo cochino, ya que estos lugares son de los personajes que han venido manejando este país. (...)" (SIC)

### 2. RESPUESTA DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

La caja de compensación dio respuesta a su comunicación, en la cual se destaca lo siguiente:

"(...) En atención al oficio del asunto, suscrito por el (la) señor(a) ANÓNIMO(A), donde manifiesta su inconformidad por los convenios con aliados para retiro de subsidio, informamos lo siguiente:

Con el fin de que los beneficiarios de subsidio familiar puedan acceder a sus recursos, Compensar cuenta con servicios propios de la Caja de Compensación, a través de los cuales, los usuarios pueden hacer uso del subsidio monetario; sin embargo, el objetivo con nuestros aliados es brindar posibilidades que se puedan adaptar y que puedan contribuir a la opción que los afiliados consideren la más apropiada para su propio bienestar.

Trabajamos con redes articuladas que amplían nuestro portafolio de servicios y posibilidades; es por esto, por lo que los convenios con supermercados como Olímpica, Éxito, Cencosud, Red verde de Servibanca o Conexred, hacen parte de solo una de estas alternativas para el uso del Subsidio familiar. Dentro de estas posibilidades, además de retiro en efectivo, ofrecemos opciones como son:

- Compra servicios Compensar como: recreación, educación y deporte, planes turísticos, alimentos y procedimientos de salud como: vacunas, servicios de salud oral o cirugía estética en las sedes Compensar.
- Compra servicios en la tienda virtual Compensar.
- Uso de tarjeta Compensar en las tiendas de barrio afiliadas
- Pagar compras en nuestros convenios aliados como almacenes, restaurantes, supermercados, droguerías, universidades o institutos de idiomas; a los que puedes acceder por ser afiliado a Compensar.  
<https://corporativo.compensar.com/conveniosalianzas/descubre>
- Adquirir seguros o pólizas individuales con aseguradoras aliadas.

Finalmente, cualquier inconveniente, petición, queja, reclamo o sugerencia que pueda surgir con nuestros aliados, disponemos de nuestro buzón Te escuchamos en el enlace <https://corporativo.compensar.com/te-escuchamos> con el cual trabajamos, en conjunto constantemente en las mejoras que contribuyan a la calidad de vida y experiencia de los usuarios. (...)” (SIC)

### 3. ANÁLISIS JURÍDICO

Expuesto lo anterior, la Oficina de Protección al Usuario, considera oportuno contextualizar el (la) peticionario (a), esto frente a la normatividad que regula lo concerniente al subsidio Familiar.

Ahora bien, la Ley 21 de 1982 instaura:

"(...) "Artículo 1. El subsidio familiar es una prestación social pagadera en dinero, especie y servicios a los trabajadores de mediano y menores ingresos, en proporción al número de personas a cargo, y su objetivo fundamental consiste en el alivio de las cargas económicas que representa el sostenimiento de la familia, como núcleo básico de la sociedad.

Parágrafo. Para la reglamentación, interpretación y en general, para el cumplimiento de esta Ley se tendrá en cuenta la presente definición del subsidio familiar. (...)"

"(...) Artículo 7: Están obligados a pagar el subsidio familiar y a efectuar aportes para el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA): 1°. La Nación, por intermedio de los Ministerios, Departamentos Administrativos y Superintendencias 2°. Los Departamentos, Intendencias, Comisariías, el Distrito Especial de Bogotá y los Municipios. 3°. Los establecimientos públicos, las empresas industriales y comerciales y las empresas de economía mixta de las órdenes nacional, departamental, Intendencias, distrital y municipal. 4°. **Los empleados que ocupen uno o más trabajadores permanentes** (...) Negrilla fuera de texto

"(...) Artículo 15°. Los empleadores obligados al pago de aportes para el subsidio familiar, el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) y los demás con destinación especial, según los artículos 7° y 8°, deberán hacerlo por conducto de una Caja de Compensación Familiar que funcione dentro de la ciudad o localidad donde se causen los salarios [...]"

"(...) "Artículo 57°. Las Cajas de Compensación tienen obligación de aceptar a todo empleador que solicite afiliación, si cumple con las normas sobre salarios mínimos, debe pagar el subsidio familiar a través de una Caja y se aviene al cumplimiento de sus respectivos estatutos. (...)"

Las anteriores disposiciones, nos llevan a concluir que, para efectos del pago de aportes con destino al Subsidio Familiar, la ley taxativamente lo determina como una obligación a cargo de los empleadores tanto del sector público como del privado, quienes deberán hacerlo por conducto de una Caja de Compensación Familiar, que funcione en la ciudad o localidad donde se causen los salarios.

De otra parte, el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo Número 1072 de 2015, dispone:

"(...) "Artículo 2.2.7.2.1.1. Afiliados al régimen del subsidio familiar. Son afiliados al régimen del Subsidio Familiar:

1. *Los trabajadores de carácter permanente al servicio de los empleadores previstos en los artículos 7 y 72 de la Ley 21 de 1982, desde el momento de su vinculación y hasta la terminación de la misma. (...)”*

En consecuencia los trabajadores deben ser afiliados al sistema de subsidio familiar desde el momento de su vinculación laboral y hasta el término de esta, ante una Caja de Compensación Familiar donde el respectivo empleador le haya sido aceptada su solicitud de afiliación y ésta permanezca vigente ante la respectiva Corporación, momento a partir del cual nace para el empleador la obligación de pagar de manera oportuna y en forma mensual un aporte del 4% y para la Caja de Compensación Familiar el pago de la prestación social subsidio familiar en dinero a las personas a cargo del trabajador beneficiario o el derecho al disfrute en especie y servicios.

De otra parte, es importante tener en cuenta que los requisitos establecidos por la normatividad vigente a efectos de acreditar y reconocer cuota monetaria por personas a cargo del trabajador son: i) Los trabajadores de carácter permanente al servicio de los empleadores previstos en los artículos 7 y 72 de la Ley 21 de 1982, ii) labora al menos 96 horas, iii) su remuneración mensual, fija o variable no sobrepase los cuatro (4) salarios mínimos legales mensuales vigentes, iv) sus ingresos con los de su cónyuge o compañero (a), no sobrepasen seis (6) salarios mínimos legales mensuales vigentes y v) tiene personas a cargo que cumplen los requisitos señalados en el parágrafo 1 del artículo 3 de la Ley 789 de 2002, tendrá derecho al pago del subsidio familiar en dinero.

Que adicional a ello y en atención a la Circular Única expedida por la Superintendencia de Subsidio Familiar, se estableció la documentación que deben solicitar las Cajas de Compensación Familiar para afiliar al Sistema de Subsidio Familiar a los trabajadores y su grupo familiar con el propósito de reconocer los beneficios otorgados por Ley

La Superintendencia del Subsidio Familiar, en cumplimiento de sus funciones legales y reglamentarias, en especial las establecidas en los numerales 4 y 14 del artículo 7º del Decreto 2150 de 1992 subrogado por el artículo 5º del Decreto 2595 de 2012 y el artículo 24 de la Ley 789 de 2002, expidió la Circular 00002 de 2022 expedida por es Superintendencia, dirigida a las Cajas de Compensación Familiar, mediante la cual da instrucciones referentes a los medios de pago señala:

*“(...) “4.2.2. MEDIOS DE PAGO. Para realizar el pago de la cuota monetaria, las Cajas de Compensación Familiar puede utilizar diferentes medios de pago teniendo en cuenta las novedades generadas en un periodo determinado, tales como tarjetas multiservicios y/o integral, cheque, bono, consignación, abono y/o dispersión de fondos. Estos medios deben garantizar que efectivamente al trabajador se le pague la cuota monetaria y por ende dicho trabajador la reclame y/o reciba.*

*Es necesario que las Cajas de Compensación Familiar publiciten en debida forma los medios con que cuentan para efectuar su pago, resaltando la importancia que reviste que, al momento de entregar la información, no se induzca a error, confusión o falsa expectativa al trabajador.” (Subrayado fuera de texto) (...)”*

#### 4. CONCLUSIÓN

Que de conformidad con lo señalado en los numerales 1° y 4° del artículo 2° del Decreto 2595 de 2012, son funciones de la Superintendencia del Subsidio Familiar, entre otras, las siguientes:

*“(...)1. Vigilar el cumplimiento de las disposiciones constitucionales y legales relacionadas con la organización y funcionamiento de las Cajas de Compensación Familiar; las demás entidades recaudadores y pagadoras del subsidio familiar, en cuanto al cumplimiento de este servicio y las entidades que constituyan o administren una o varias de las entidades sometidas a su vigilancia, siempre que comprometan fondos del subsidio familiar. (...)”*

*“(...)4. Instruir a las entidades vigiladas sobre la manera como deben cumplirse las disposiciones que regulan su actividad en cuanto, sujetos vigilados, fijar los criterios técnicos y jurídicos que faciliten el cumplimiento de las normas que le compete aplicar y señalar los procedimientos para su cabal aplicación. (...)”*

En este sentido, es viable indicar que la competencia de la cual estamos investidos es la de ejercer la inspección y vigilancia sobre las cajas de compensación familiar, entidades encargadas de recaudar los aportes y pagar las asignaciones de la prestación social del subsidio familiar, ya sea en dinero, especie y servicios y velar porque cumplan con la prestación de los servicios sociales a su cargo.

Ahora bien, la comunicación emitida por la Caja de Compensación Familiar, responde a su solicitud respecto a los convenios o medios de pago de la cuota monetaria por personas a cargo del trabajador(a), de manera puntual y de fondo a la situación planteada.

No obstante, si usted a bien considera mediante nueva solicitud puede proporcionar la información y documentación donde soporte las presuntas irregularidades con los medios de pago de la cuota monetaria de su Caja de Compensación Familiar.

Finalmente, es necesario señalar que puede recibir información adicional comunicándose con el centro de atención telefónica en Bogotá, al número 3487777 y en el territorio nacional a la línea gratuita 018000 – 910110, de lunes a viernes de las 7:00 am a las 4:00 pm o consultar a través del siguiente enlace <https://www.ssf.gov.co/atencion-al>

[ciudadano/canales-de-atenci%C3%B3n](#) los canales de atención dispuestos por la Superintendencia del Subsidio Familiar.

Cordialmente,



**NELLY ESPERANZA GARNICA RIVERA**

Jefe de la Oficina de Protección al Usuario

Proyectó: Carolina Escobar Álvarez



Identificador: SgoF\_wg+s/6Uh\_kzhq\_oQdo\_Ymj/rCU=  
Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando en <https://gtss.ssf.gov.co/SedeElectronica/>